OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

CANADA COUNCIL

MARCH 1984

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
FOREWORD		1
I.	ROLE, ORGANIZATION AND ACTIVITIES	2
II.	THE AUDIT: OBJECTIVES AND METHODS	2
III.	FINDINGS AND RECOMMENDATIONS	3
	a) Service to the Public	3
	b) Language of Work	5
	c) Equitable Participation	8
	d) Guidelines and Monitoring Mechanisms	9
IV.	CONCLUSION	10
V.	LIST OF RECOMMENDATIONS	12

FOREWORD

As part of its ongoing programme of audits of federal institutions, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted its first linguistic audit of the Canada Council in the first half of 1983.

This report summarizes the main findings of the audit and includes recommendations aimed at helping the Council adhere more closely to the Official Languages Act. The audit team wishes to thank the officials and staff of the Council for their assistance and wholehearted co-operation throughout this study.

I. ROLE, ORGANIZATION, AND ACTIVITIES

The Canada Council has a mandate "to foster and promote the study and enjoyment of, and the production of works, in the arts". It bears some responsibility for Canada's cultural relations with other countries, and it also offers or administers a number of artistic or literary prizes and special awards.

The Council, which consists of a chairman, a vice-chairman and 19 other members all appointed by the Governor-in-Council, meets about four times a year. Its 233 employees, all based in Ottawa except for two located in Moncton, work in four main divisions: Arts, the Secretariat, Administration (encompassing all central and personnel services) and the Canadian Commission for UNESCO. The Council and staff are assisted by numerous outside advisors, juries, and committees. Among the latter, the Advisory Arts Panel (AAP) plays a major role in the development of Council policies and programmes.

The Council maintains frequent contacts with professional artists, critics, arts administrators and other specialists; organizations engaged in professional artistic activities and those servicing the arts, literary, and book publishing communities; and all levels of government institutions and related agencies.

II. THE AUDIT: OBJECTIVES AND METHODS

The purpose of the audit was to examine the degree to which the Canada Council complies with the provisions of the Official Languages Act and to conduct an overall assessment of its linguistic performance. The audit concentrated on four major

themes: service to the public, language of work, participation of both language communities in the Council, and guidelines and control mechanisms established to ensure the success of its language programme. Information was gathered from 43 personal interviews with Council members and staff as well as AAP members; 18 telephone interviews with artists and representatives of arts organizations who have regular contact with the Council or are its clients; a review of personnel files and complaints files; and an examination of Council publications and forms as well as relevant official languages documentation.

III. FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The following findings and recommendations are designed to help the Council adhere even more closely to the Official Languages Act. For ease of consultation, the recommendations are listed in Section V of this report.

a) Service to the Public

We commend the Canada Council for its ability to provide service in French and English. Telephone reception at the main switchboard is always bilingual and enquiries are handled in the caller's language. The Council's policy clearly states that correspondence is to be prepared in the language of the recipient and employees are fully aware of their obligation to serve the public in the appropriate language. Furthermore, the Council's mailing lists contain a language designation code to guide employees initiating correspondence and for statistical purposes.

As a follow-up to the Council's 1982 client satisfaction survey, we conducted a confidential telephone survey on the language aspects of the Council's services received by eighteen

artists and organizations - five Anglophone and thirteen Francophone. Our findings supported those of the Council's survey and confirmed that most clients are satisfied with the linguistic quality of the service they receive from the Canada Council.

The Council has identified 218 (91%) of its 240 positions as bilingual, and 205 (94%) of the incumbents are functionally bilingual. In assembling approximately 120 juries per year to assess requests for grants, the Council selects the 3 to 6 members for each jury from both official-language communities in order to ensure a representation proportional to that of the Canadian population. Requests for grants are processed in the language of the applicant and the Council sees to it that there is always a bilingual officer on hand to translate in instances where jury members have difficulty understanding an application.

Section heads and officers regularly visit Anglophone and Francophone artistic and cultural communities in order to ensure that both are made aware of its programmes and policies. In addition, the Council monitors the response of both official-language groups to its programmes by tabulating the number of applications received and the number of grants issued in all disciplines.

In its official languages policy, the Council requires that advertisements and press releases are to be sent to both majority and minority official language media. We are satisfied that staff adhere to this policy. The vast majority of Council publications are bilingual in a tumble or integral format, but more voluminous reports are issued in separate English and French versions. During the audit we pointed out that some separate versions of reports, posters, and information kits failed to indicate that the material was available in the other official language. The Council immediately issued a memorandum requiring that all current and future material of this type mention the availability of the other language version.

In addition, we noted that the English- and French-language versions of speeches and special reports, including those prepared outside on the Council's behalf, were in some instances not issued simultaneously. It would be advisable to clarify the policy on this question. Most problems could be dealt with through improved planning and co-ordination of the translation process, and we suggest that the Council instruct its staff to allow sufficient lead time for the translation of speeches and reports.

b) Language of Work

Council section heads and employees may speak English or French and be understood by their colleagues at internal meetings, because 94% of the employees in bilingual positions are functionally bilingual. In addition, everyone attending meetings of the Council proper, the Canadian Commission for UNESCO, and plenary sessions of the Advisory Arts Panel is free to use the language of his/her choice since simultaneous interpretation facilities are provided.

However, many Francophone employees do not believe they enjoy the same latitude as regards the choice of language for their written work. The linguistic composition of the Council itself and of the management group tends to inhibit the use of French as a language of work. In spite of encouragement from Council senior management to draft submissions for the Council and the AAP in French, only about 10% of the reports presented at Council meetings - and 15% of those presented to the AAP - are in French. These percentages are low in relation to the composition of Council officers (45% Francophone).

A number of Francophone officers at lower and middle levels feel they have to prepare their working papers in English in order for these to be adequately understood and intelligently discussed. This is understandable, given that 9 of the 18 appointed members of the Council are unilingual Anglophones. We

suggest that senior management continue to encourage the use of French in the preparation of submissions and working papers for the Council proper and for the AAP and, in order to help members participate more fully, also ensure that a précis of the most important items for discussion be made available in both official languages. Because the Council has in-house translation services from English to French only, we suggest that it consider providing in-house translation from French to English as one way of encouraging Francophone employees to draft more documents in French.

Except for a few bilingual sections, the minutes of Council and AAP meetings are in English. Agendas for the Management Committee and service heads meetings are in both languages, but the minutes are produced in English only. We suggest that the minutes of Council, AAP (including AAP sub-committees), Management Committee and service heads meetings should reflect an equitable balance of the two official languages.

In addition, considering the importance of the resolutions of the Council and the AAP, we recommend that the Council:

1. ensure that all resolutions adopted at the Council proper or the Advisory Arts Panel be made available simultaneously in both official languages.

The Council's two currently used manuals are bilingual. However, in the Documents Management and Payments Section of the Individual Awards Service, the "Written Instructions for the Registration Group" have been awaiting translation into French for eight months. In addition, internal reports and policy papers circulated for comment are almost exclusively issued in English, with the French translation sometimes following a few months later. Memoranda to staff and internal circulars are not always bilingual.

We therefore recommend that the Council:

2. ensure that all memoranda to staff are issued in bilingual format and that, where required, internal reports and policy papers are published simultaneously in both languages.

When a position is being staffed, the job description and all other documents for candidates are translated as required. As of September 1, 1983, almost half of the job descriptions were bilingual and we encourage the Council to ensure that all of them are available in both official languages.

Personnel, library, and information system services are provided in both official languages. However, information regarding pay and benefits is not always readily available in French and only one statistical officer is able to provide service in that language in Research and Evaluation. The necessary arrangements should be made to ensure that all personal and central services are made available to staff in both official languages.

The Council's 21 services are supervised by 15 bilingual heads and six (28.5%) who are either unilingual or have a very limited knowledge of French. We found that Council staff were not aware of their right to choose the language of their evaluations, that no formal arrangements had been established to assist supervisors incapable of writing an evaluation in their second language, and that there was no indication on the performance appraisal form as to the employee's preferred language. Management has agreed that, as part of their revision of the appraisal form, they will include a question as to the employee's preferred language.

We therefore recommend that the Council:

3. **ensure that the employee's right to receive supervision and performance appraisals in his or her first official language is respected.**

c) Equitable Participation

The Council's policy deals with the question of equitable participation in the following terms:

> "The Council intends to continue its present practice of recruitment and second-language training. It does not have to alter its objectives about the relative number of Francophone and Anglophone employees; the language distribution of secretarial and clerical employees reflects the composition of available local manpower, which is largely Francophone, and the Council counts as many Francophones as Anglophones among its officers, who were hired in accordance with its policy of recruiting bilingual personnel."

While these explanations have some validity, we nevertheless believe that Anglophone participation is much too low, particularly among the administrative support category. Since our examination of the selection process did not reveal any systemic bias against English-speaking candidates, the Council should search for ways to permit the recruitment of more Anglophone candidates, for example by restructuring some units so that some of its members would only require a knowledge of English.

We therefore recommend that the Council:

4. **strive to achieve a better representation of Anglophones on its staff.**

d) Guidelines and Monitoring Mechanisms

The Council's official languages policy is included in the Employees' Manual issued to all staff, who are well-informed about their obligations to serve the public in the latter's choice of language. However, many of the policy provisions regarding language of work are suggestive rather than prescriptive, in areas such as internal communications, meetings, supervision, and performance evaluation. Since it has been intending for some time to rewrite its policy, we recommend that the Council:

5. **in revising its official languages policy, make it more prescriptive and define more clearly the rights of employees to work and be supervised in the official language of their choice.**

The Assistant to the Director and the Official Languages Officer monitor the quality of correspondence prepared for the Director's signature. Thus, where required, corrective action is taken without delay. However, there appear to be no other controls or monitoring of the official languages program. In addition, section heads are not involved in establishing language objectives for their units and their effectiveness in this area is not a criterion in their performance appraisals. We therefore recommend that the Council:

6. **make section heads responsible for defining the linguistic objectives of their respective services and hold them accountable for their implementation.**

Since the Canada Council has been exempted by Treasury Board Secretariat from producing a detailed official languages plan for the past three years, their January 1983 plan reads more like a progress report, summarizing language training and translation activities and the Council's client satisfaction survey. It does not include any specific goals or target dates for fully implementing the Council's policy and objectives.

The Official Languages Officer develops the plan and presents it for review and approval to the Council's Management Committee. We found during our interviews that the vast majority of section heads and officers did not recall having seen the plan. We therefore recommend that the Council:

7. circulate its upcoming 1984 official languages plan to section heads to inform them of the Council's linguistic objectives, and periodically review progress achieved.

IV. CONCLUSION

The Canada Council's ability to serve its clientele in either official language is commendable. On the other hand, its employees are less familiar with their own linguistic rights, and Francophones feel somewhat hampered in using the language of their choice mainly in the area of written communications. More emphasis should be placed on the use of French in internal reports, policy papers, memoranda to staff, and documents for the Council proper and the Advisory Arts Panel, and on employees' rights to receive central services, supervision, and performance appraisals in their first official language.

Our audit showed a need for improvement in the fields of equitable participation and guidelines and monitoring mechanisms. Council management should direct its attention towards improving Anglophone representation in the Administrative Support category; making section heads accountable for achievement of official languages objectives within their services; and reviewing progress in the implementation of its official languages plan, especially in the areas of language of work and equitable participation. The Canada Council could then fully meet all its official languages objectives.

V. LIST OF RECOMMENDATIONS

Language of Work

We recommend that the Canada Council:

1. ensure that all resolutions adopted at the Council proper or the Advisory Arts Panel be made available simultaneously in both official languages;

2. ensure that all memoranda to staff are issued in bilingual format and that, where required, internal reports and policy papers are published simultaneously in both languages;

3. ensure that the employee's right to receive supervision and performance appraisals in his or her first official language is respected.

Equitable Participation

We recommend that the Canada Council:

4. strive to achieve a better representation of Anglophones on its staff.

Guidelines and Control Mechanisms

We recommend that the Canada Council:

5. in revising its official languages policy, make it more prescriptive and define more clearly the rights of employees to work and be supervised in the official language of their choice;

6. make section heads responsible for defining the linguistic objectives of their respective services and hold them accountable for their implementation;

7. circulate its upcoming 1984 official languages plan to section heads to inform them of the Council's linguistic objectives, and periodically review progress achieved.

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

CONSEIL DES ARTS DU CANADA

MARS 1984

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
AVANT-PROPOS	1
I. RÔLE, STRUCTURES ET ACTIVITÉS	2
II. LA VÉRIFICATION: OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	2
III. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	3
a) Service au public	3
b) Langue de travail	5
c) Participation équilibrée	9
d) Lignes directrices et mécanismes de contrôle	10
IV. CONCLUSION	11
V. LISTE DES RECOMMANDATIONS	13

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de son programme permanent de vérification des organismes fédéraux, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a mené une première vérification linguistique du Conseil des Arts du Canada au cours de la première moitié de 1983.

Le présent rapport contient les principales observations de l'équipe de vérification ainsi que des recommandations formulées pour aider le Conseil des Arts à mieux se conformer à la Loi sur les langues officielles.

Les membres de l'équipe tiennent à remercier tout le personnel du Conseil pour son aide précieuse et son aimable collaboration tout au long de la vérification.

I. RÔLE, STRUCTURES ET ACTIVITÉS

Le Conseil des Arts du Canada a pour mandat "de favoriser et de promouvoir l'étude et la diffusion des arts ainsi que la production d'oeuvres d'art". Le Conseil assume aussi certaines responsabilités dans le champ des relations culturelles entre le Canada et les pays étrangers et il offre ou administre un certain nombre de prix artistiques ou littéraires et de bourses spéciales.

Le Conseil des Arts se réunit environ quatre fois par année; il compte une présidente, un vice-président et 19 autres membres nommés par le gouverneur en conseil. Les 233 employés du Conseil sont tous en poste à Ottawa sauf deux, à Moncton. Ce personnel se répartit dans quatre grandes divisions: les Arts, le Secrétariat, l'Administration (qui englobe les services centraux et du personnel), et la Commission canadienne pour l'UNESCO. Le Conseil a recours aux services de nombreux conseillers, jurys et comités de l'extérieur, dont la Commission consultative des arts (CCA) qui joue un rôle de premier plan dans l'élaboration de ses politiques et programmes.

Le Conseil est fréquemment en contact avec: des artistes professionnels, des critiques, des administrateurs du domaine des arts et d'autres spécialistes; avec des organismes spécialisés du domaine des arts et des organismes de service du monde des arts, de la littérature et de l'édition; et avec des organismes de tous les paliers de gouvernement et leurs agences connexes.

II. LA VÉRIFICATION: OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

La vérification avait pour but d'évaluer dans quelle mesure le Conseil des Arts se conforme à la Loi sur les langues officielles et d'estimer l'ensemble de sa situation linguistique. Nous avons mis l'accent sur quatre grands thèmes: le service au

public, la langue de travail, la participation des deux groupes linguistiques, et les lignes directrices et mécanismes de contrôle établis afin d'assurer la réussite du programme linguistique. Nous avons recueilli l'information voulue grâce: à 43 entrevues avec des membres et des employés du Conseil ainsi que du CCA; à 18 entrevues téléphoniques avec des artistes et des représentants d'organismes du monde des arts usagers réguliers des services du Conseil; et enfin, à l'examen des dossiers personnels des dossiers de plaintes, des publications, des formules, et de la documentation relative aux langues officielles.

III. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Les observations et recommandations de la présente section visent à aider le Conseil des Arts à mieux se conformer à la Loi sur les langues officielles. Dans le but de faciliter la consultation, nous avons repris les recommandations à la fin du rapport (section V).

a) Service au public

Nous félicitons le Conseil de son aptitude à fournir ses services au public en français et en anglais. Au standard téléphonique principal, on assure toujours la réception dans les deux langues et on s'occupe de chaque demande de renseignements dans la langue voulue. Par ailleurs, il est bien clair, d'après la politique du Conseil, que la correspondance doit être rédigée dans la langue du destinataire et les employés sont parfaitement conscients qu'ils doivent servir chaque citoyen dans la langue officielle appropriée. De plus, sur les listes de distribution du Conseil, on inscrit un code de langue à l'intention des employés qui préparent la correspondance, et à des fins statistiques.

Suite à l'enquête sur la satisfaction des clients menée par le Conseil en 1982, nous avons effectué un sondage confidentiel par téléphone sur la langue des services rendus par le Conseil à 18 artistes ou représentants d'organismes, dont cinq anglophones et treize francophones. Les résultats corroborent les conclusions du Conseil, à savoir que la plupart des clients sont satisfaits de la qualité de la langue des services de l'organisme.

Deux cent dix-huit (91 %) des 240 postes du Conseil sont bilingues et 205 (94 %) titulaires sont en mesure de travailler dans les deux langues. Le Conseil forme environ 120 jurys par année pour évaluer les demandes de bourses. Ces jurys comprennent de trois à six membres et ils sont composés de façon à représenter équitablement les deux groupes de langue officielle. On traite chaque demande de bourse dans la langue du candidat et le Conseil s'assure que les membres des jurys peuvent toujours compter sur les services d'un agent bilingue pour leur traduire les passages des demandes qu'ils ont de la difficulté à comprendre.

Les chefs de services et les agents visitent régulièrement les communautés artistiques et culturelles francophones et anglophones pour s'assurer que tout le monde connaît bien les programmes et les politiques du Conseil des Arts. De plus, le Conseil surveille de près la participation des deux groupes linguistiques à ses programmes par un examen statistique du nombre de demandes reçues et du nombre de subventions accordées dans chaque discipline.

Dans sa politique des langues officielles, le Conseil exige que ses annonces et communiqués soient envoyés aussi bien aux médias de langue officielle minoritaire qu'à ceux de langue majoritaire. Nous croyons que cette consigne est bien observée.

La très grande majorité des publications du Conseil sont bilingues, textes tête-bêche ou en regard, ou encore, dans le cas des documents plus volumineux, en éditions distinctes. Au cours de notre vérification, nous avons fait remarquer aux intéressés que, dans certains rapports, affiches et trousses d'information en éditions séparées, on ne faisait pas état de la disponibilité du document dans l'autre langue officielle. Le Conseil a immédiatement distribué une note de service demandant que cette mention figure désormais sur les éditions distinctes.

Nous avons également constaté que les textes français et anglais de discours et de rapports spéciaux, y compris ceux préparés à l'extérieur au nom du Conseil, n'étaient pas toujours publiés simultanément. Il serait souhaitable d'éclaircir la politique à ce sujet. La plupart des problèmes pourraient être réglés en améliorant la planification et la coordination de la traduction et nous suggérons au Conseil de demander à son personnel de prévoir suffisamment à l'avance la traduction des discours et des rapports.

b) Langue de travail

Lors des réunions internes, les chefs de services et les employés peuvent s'exprimer en anglais ou en français et être bien compris, puisque 94 pour cent des titulaires de postes bilingues possèdent un niveau de connaissance adéquat des deux langues. Par ailleurs, puisque l'on offre des services de d'interprétation simultanée, tous les participants aux réunions du Conseil proprement dit et de la Commission canadienne pour l'UNESCO, de même qu'aux assemblées plénières de la Commission consultative des arts peuvent s'exprimer en anglais ou en français.

Toutefois, beaucoup d'employés francophones ne croient pas jouir de la même liberté linguistique que les anglophones dans leurs travaux écrits. La composition linguistique du Conseil même et du groupe des chefs de service a tendance à réduire l'utilisation du français écrit. Malgré les encouragements de la haute direction du Conseil pour la présentation d'ébauches en français au Conseil et au CCA, ceux-ci reçoivent respectivement environ 10 % et 15 % des rapports en français. Ces pourcentages sont plutôt maigres lorsque l'on sait que 45 pour cent des agents du Conseil sont francophones.

Certains agents francophones des échelons intermédiaires et subalternes estiment devoir préparer leurs documents de travail en anglais pour qu'ils soient bien compris et discutés intelligemment. Leur point de vue se comprend facilement, neuf des 18 membres du Conseil étant unilingues anglophones. Nous suggérons à la haute direction de continuer à encourager l'usage du français dans la préparation des soumissions à l'intention du Conseil proprement dit et du CCA, et afin d'aider les membres à participer plus activement aux discussions, de préparer dans les deux langues officielles un résumé des principaux points à discuter. Puisque ses services internes de traduction ne travaillent que vers le français, nous suggérons au Conseil d'étudier la possibilité de se doter d'un service interne de traduction vers l'anglais pour encourager les francophones à rédiger plus souvent dans leur langue.

Sauf pour quelques sections bilingues, les procès-verbaux des réunions du Conseil et du CCA sont en anglais. Les ordres du jour des réunions du comité de gestion et des chefs de service sont bilingues mais les procès-verbaux ne sont rédigés qu'en anglais. Nous suggérons au Conseil de faire en sorte que les procès-verbaux des réunions du Conseil, du CCA (et de ses sous-comités), du Comité de gestion et des chefs de services reflètent un meilleur équilibre linguistique.

En outre, compte tenu de l'importance des résolutions du Conseil et du CCA, nous recommandons à l'organisme:

1. de s'assurer que toutes les résolutions adoptées par le Conseil proprement dit ou la Commission consultative des arts soient émises simultanément en français et en anglais.

Les deux manuels couramment utilisés au Conseil sont bilingues. Cependant, à la Section de la gestion des documents et des paiements du Service des bourses, les "Written Instructions for the Registration Group" sont à la traduction française depuis huit mois. De plus, les rapports internes et les projets de politiques distribués pour commentaires sont presque tous publiés d'abord en anglais seulement, les traductions françaises retardant parfois de quelques mois. Les notes de service à tout le personnel et les circulaires internes ne sont pas toujours bilingues.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons au Conseil:

2. de s'assurer que l'on distribue dans les deux langues officielles toutes les notes de service adressées au personnel et que l'on publie, au besoin, simultanément en français et en anglais les rapports internes et les énoncés de politiques.

Pour la dotation en personnel, on traduit lorsqu'il y a lieu la description des postes et la documentation préparée à l'intention des candidats. Au 1er septembre 1983, presque la moitié des descriptions de postes étaient disponibles dans les deux langues et nous incitons le Conseil à les rendre toutes bilingues.

Il est possible d'obtenir les services du personnel, de la bibliothèque et des systèmes d'information dans les deux langues officielles. Cependant, il n'est pas toujours facile d'obtenir des informations sur la paie et les avantages sociaux en français et, à la Recherche et l'Évaluation, un seul statisticien est en mesure de fournir des services en français. Les dispositions voulues devront être prises pour offrir aux employés tous les services centraux et personnels dans les deux langues officielles.

Les 21 services du Conseil ont à leur tête 15 chefs bilingues et 6 chefs (28.5 %) unilingues, ou qui ont une connaissance très limitée du français. Nous avons par ailleurs observé que les employés ne connaissaient pas leur droit de choisir la langue de leurs appréciations de rendement, que le Conseil n'avait prévu aucune disposition pour aider les superviseurs incapables de rédiger une évaluation dans leur langue seconde et que la formule d'appréciation ne contient aucune mention au sujet de la langue préférée de l'employé. La direction du Conseil a accepté de profiter du processus de révision de la formule d'appréciation pour y ajouter une question sur la préférence linguistique de l'employé.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons au Conseil:

3. de garantir le respect du droit des employés à la supervision et à des appréciations de rendement dans la langue officielle voulue.

c) Participation équilibrée

Voici l'extrait de la politique du Conseil qui traite de la participation équilibrée des deux groupes linguistiques:

> "Le Conseil se propose de continuer ses pratiques actuelles de recrutement et de formation en langue seconde. Il n'a pas à redéfinir ses objectifs concernant le nombre relatif d'employés francophones et anglophones; en effet, la composition du personnel de soutien reflète celle de la main-d'oeuvre locale, en majorité francophone, et on compte autant de francophones que d'anglophones parmi les agents qui ont été engagés en vertu de la politique de recrutement d'un personnel bilingue."

Bien sûr, ces explications ne sont pas sans valeur mais nous n'en continuons pas moins de croire que la participation des anglophones est beaucoup trop faible, en particulier dans la catégorie du soutien administratif. Puisque notre examen du processus de recrutement du personnel ne nous a révélé aucun obstacle réel à l'embauchage des anglophones, nous jugeons que le Conseil devrait rechercher des moyens qui lui permettraient d'embaucher un plus grand nombre d'anglophones; par exemple, il pourrait réorganiser certaines sections de sorte que quelques employés n'auraient besoin que de l'anglais.

Nous recommandons donc au Conseil:

4. **de s'efforcer d'atteindre une participation plus équitable des anglophones au sein de son personnel.**

d) Lignes directrices et mécanismes de contrôle

Le Conseil a intégré sa politique des langues officielles au Manuel des employés dont chacun possède un exemplaire. Le personnel est conscient de son obligation de servir les clients dans la langue officielle appropriée. Cependant, beaucoup des dispositions concernant la langue de travail dans des domaines comme les communications internes, les réunions, la supervision et les appréciations du rendement n'ont valeur que de suggestion et non pas de règle. Puisque le Conseil prévoit modifier sa politique depuis un certain temps déjà, nous lui recommandons:

5. **de revoir sa politique des langues officielles en lui donnant un certain caractère exécutoire et d'y préciser le droit des employés au travail et à la supervision dans la langue officielle voulue.**

L'adjointe au directeur du Conseil et l'agent des langues officielles veillent à la qualité de la correspondance que le directeur doit signer, ce qui permet d'apporter sur-le-champ tous les correctifs voulus. Par contre, il n'y a apparemment aucune autre mesure de contrôle de rattachée au programme des langues officielles. De plus, les chefs ne participent pas à l'établissement des objectifs linguistiques de leurs services et, par conséquent, ils n'en sont pas tenus responsables dans leurs appréciations de rendement. Par conséquent nous recommandons au Conseil:

6. **de demander aux chefs d'établir les objectifs linguistiques de leurs services respectifs et de les tenir responsables de la réalisation de ces objectifs.**

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a exempté le Conseil des Arts du Canada de produire un plan détaillé des langues officielles pour les trois dernières années et le plan du Conseil de janvier 1983 prend les allures d'un rapport de situation où on expose les grandes lignes des programmes de formation linguistique et de traduction et de l'enquête sur la satisfaction des clients. Ce plan ne contient ni buts spécifiques, ni délais fermes pour l'implantation de la politique et la réalisation des objectifs.

L'agent des langues officielles élabore le plan et le présente au Comité de gestion du Conseil pour examen et approbation. Pendant nos interviews, nous avons constaté que la très grande majorité des chefs de services et des agents ne se souvenaient pas avoir vu ce plan. Dans ces conditions, nous recommandons au Conseil:

7. de distribuer son plan des langues officielles de 1984 aux chefs de services afin de les informer des objectifs linguistiques qu'il contient; et d'évaluer périodiquement les progrès accomplis.

IV. CONCLUSION

L'aptitude du Conseil à assurer ses services dans l'une et l'autre langues est louable. Par ailleurs, ses employés sont beaucoup moins bien informés de leurs propres droits linguistiques et les francophones se sentent quelque peu contraints pour ce qui est de l'usage de la langue française, surtout dans les communications écrites. Le Conseil devrait insister sur l'utilisation du français dans les rapports internes, les énoncés de politiques, les notes de service au personnel et les documents à l'intention du Conseil proprement dit et de la Commission

consultative des arts. Il devrait aussi accorder plus d'importance au droit des employés aux services centraux, à la supervision et aux appréciations de rendement dans leur première langue officielle.

Notre vérification a démontré que le Conseil devrait apporter quelques améliorations dans les secteurs de la participation équitable, des lignes directrices et des mesures de contrôle. La direction devrait tenter d'accroître la participation anglophone dans la catégorie de soutien administratif; de rendre les chefs responsables de l'atteinte des objectifs linguistiques de leurs services; et de revoir périodiquement l'état de la mise en oeuvre de son plan des langues officielles, particulièrement dans les secteurs de la langue de travail et de la participation équilibrée. Le Conseil des Arts du Canada pourrait ainsi atteindre pleinement tous ses objectifs en matière de langues officielles.

V. LISTE DES RECOMMANDATIONS

Langue de travail

Nous recommandons au Conseil des Arts du Canada:

1. de s'assurer que toutes les résolutions adoptées par le Conseil proprement dit ou la Commission consultative des arts soient émises simultanément en français et en anglais;

2. de s'assurer que l'on distribue dans les deux langues officielles toutes les notes de service adressées au personnel et que l'on publie, au besoin, simultanément en français et en anglais les rapports internes et les énoncés de politiques; et

3. de garantir le respect du droit des employés à la supervision et à des appréciations de rendement dans la langue officielle voulue.

Participation équilibrée

Nous recommandons au Conseil des Arts du Canada:

4. de s'efforcer d'atteindre une participation plus équitable des anglophones au sein de son personnel.

Lignes directrices et mécanismes de contrôle

Nous recommandons au Conseil des Arts du Canada:

5. de revoir sa politique des langues officielles en lui donnant un certain caractère exécutoire et d'y préciser le droit des employés au travail et à la supervision dans la langue officielle voulue;

6. de demander aux chefs d'établir les objectifs linguistiques de leurs services respectifs et de les tenir responsables de la réalisation de ces objectifs; et

7. de distribuer son plan des langues officielles de 1984 aux chefs de services afin de les informer des objectifs linguistiques qu'il contient; et d'évaluer périodiquement les progrès accomplis.

POOR

QUALITY

ORIGINAL